

这些老旧小区物业服务为何受追捧

基层治理看巴渝

□本报首席记者 张莎 记者 杨锐紫

物业服务是社会治理的重要组成部分,也是为民服务“最后一公里”的重要节点,既关系到老百姓身边的环境改善,又关系到生活品质、社会和谐。日前,我市印发了《重庆市全面推进城镇老旧小区改造和社区服务提升专项行动方案》,其中专门提到了如何提升老旧小区管理服务水平。对此,重庆日报记者根据走访调查,梳理出了我市几种老旧小区物业服务管理的新模式,看看这些老旧小区的物业服务为何受追捧。

托底

渝北成立全市首个社区公益物业组织

前几天,家住渝北区回兴街道宝圣东路36栋的刘樊勇家的水管又爆了。他一通电话打到宝圣东路社区民心社会服务中心,工作人员马元很快上门,免费为他维修。

“我家这水管是老毛病了,以前爆过几次,物管都不理。”刘樊勇坦言,尽管物管费才20元,但他一气之下拒交了几年。“现在商业物业公司换成了公益服务中心,服务好反应快,没有理由不交物管费了。”他笑着说。

在宝圣东路社区,像刘樊勇这样从“拒绝交”到“主动交”物管费的居民还有不少。宝圣东路社区党委书记李真云告诉记者,社区里有8栋建于上世纪八十年代左右的单体楼,住着275户居民。过去,8栋楼有3个物业公司参与管理,因收费低、管理成本高,物业谈不上什么服务质量。再加上单体楼基础配套设施先天不足,部分业主以此为借口不交物业费,从而进入了“收费难、难服务”的恶性循环。

政府托底管理解决了这一难题。2019年1月,乘着渝北区对老旧住宅实行街区制管理、出台政策支持“东风”,回兴街道试点成立了一个民办非企业单位——宝圣东路社区民心社会服务中心。

该中心坚持“注重公益、服务专业、有偿低价”的原则,在物业费用不增加的前提下,为管理失序的8栋老旧单体楼提供基本物业管理、准公共服务和提档升级服务。这也是全市首个社区公益物业组织。

记者了解到,民心社会服务中心最大亮点就是公益性。这让服务中心不再追求市场利益,可将所有物业收入、政府支持全部投入到改善公共环境、响应物业需求中去。中心聘请了几名专职工作人员,负责清扫保洁、维修维护、日常管理,热线电话24小时开通。同时,社区干部和居民代表任监事和理事会成员,监督服务质量和资金流向。

随着民心社会服务中心的介入,宝圣东路20栋居民陈先芳见证了小区由脏变美。过去种菜、养鸡的公共地面经过地下管网整治,铺上透水砖、安装了休闲桌椅;斑驳不堪的墙面被粉刷美化了,晚上出行有路灯照明;每栋楼新装上智能门禁系统,刷脸进入,老年人长期不出门还会向中心示警……

李真云介绍,现在社区的物业矛盾纠纷由过去的月均40件减少到几乎没有,物管费收费率达到95%,居民满意度提升到99%。

转变

巴南一小区物业自治让居民过上高档社区生活

巴南区李家沱街道马二社区映江花园小区于2001年建成,共有13栋24个单元、1160户居民。小区物业管理费非常低,楼梯房仅0.50元/平方米,电梯房0.80元/平方米,在2013年之前,一直由外聘物业公司管理。

“物业公司想涨物管费,但是他们不作为的态度说服不了我们。”说起曾经的物业管理,映江花园最早一批居民周淑华气不打一处来。

原来,以前整个小区环境脏乱差,过道被垃圾塞满,常常散发出恶臭味。路灯、监控、健身器材、可视电话等设备设施被破坏,秩序混乱,时常发生盗窃案。而物业公司形同虚设,向其反映问题不被理会。这种态度让各种矛盾日渐增多,业主强烈要求撤换物业公司,走自治的道路。

2013年9月,映江花园开始实行小区物业自治管理,“我们采取的是‘一套班子、两块牌子’,即业主委员会和业主委员会物业管理中心。”映江花园第六届业委会主任罗杰向记者介绍,业主委员会成员兼物业管理,实行全体业主共同监督的制度。现在物业中心共有员工37人,其中管理人员7人,保安17人,保洁工和绿化工10人,电工和收费员3人。业主委员会还从每一栋楼的30户业主中选出一位业主代表,由业主委员会和业主代表共同管理小区。

实行物业自治管理后,业委会干的第一件大事就是整改小区环境。

曾经没人管的杂草树枝现在由绿化工人定期修理。小区种上了桂花、茶花、桃花等植物,废水池被冲洗干净养起了观赏鲤鱼。小区内绿树成荫,路面干净整洁,绿化率达33.5%。小区两个大门的门岗分别有3名保安值守,每个单元入户大厅加装防盗门,新安装100个监控,近年来小区无一盗窃案发生。所有楼层通道的墙面都被重新粉刷,外墙实施防漏处理,中庭广场更换6组路灯,其他道路增设25个路灯,增加10个健身器材、1个乒乓球桌,居民的生活品质有了大幅提升。

不仅如此,每年春节、国庆节,业委会还会向每家住户发放200元购物券,每年还为90岁以上老人送去100元慰问金。

对于很多老旧小区都存在的停车难问题,映江花园业委会也积极协调。罗杰介绍,小区的车库属于之前的开发商,可对外停车,而车位只有307个,完全无法满足业主需求。“我们与附近的停车场协商,让咱们小区的业主办理月租,暂解燃眉之急。”罗杰说,现在所有道路的消防通道都没有车辆乱停放了。同时业委会还跟开发商对接,准备把小区原有的车位全都转租给业主。

如今的映江花园已焕然一新,居民们对业委会的管理十分满意,全年物业服务费收缴率达到98%。以前居民有啥问题都去找社区,现在跟业委会反映后马上就能得到解决,大家都说,缴这么低的物业费,过的是高档小区的生活,值了!



漫画/乔宇

抱团

大渡口有个社区物业服务联盟

今年入汛后,因暴雨冲刷,位于大渡口区春晖路街道柏华社区鑫瑞康居小区的一堵围墙出现破损、裂缝,随时存在倒塌风险。柏华社区物业服务联盟紧急“吹哨”,链接联盟资源。大渡口区人大机关第一时间站出来,一方面协调爱心单位鑫鹏物流公司出资,一方面协调专业人士实地勘测破损情况,拿出修复方案。一个月不到,200多米旧围墙全部拆除重建。

盟主“吹哨”,成员响应,这是柏华社区探索出的农转非小区物业服务模式。

据了解,柏华社区是大渡口区最大的农转非社区,有农转非安置小区7个,安置居民5000多户、1.8万余人。“过去居民的环境意识差,不交物管费、欠交水电费的情况十分普遍,市场化运作的物管公司不愿接手,即便接了也只做简单保洁。”社区工作人员郭敏越告诉记者,经过长期调研,社区决定组建物业服务联盟,抱团为农转非小区居民服务。

物业服务联盟的第一层是联盟盟主——社区居委会,主要功能是牵头组织、链接资源。

第二层为社区便民服务队,这支队伍由200个社区公益岗位组成,他们承担各项物业服务,岗位收入出自居民缴纳的物管费、停车费,以及便民摊区租赁费用、政府补贴等。

第三层为9家机关单位、12家爱心企业和5家社会组织,大家有钱出钱有力出力。

第四层为社区3支志愿者队伍、120多名志愿者,他们是物业服务补充力量。

郭敏越介绍,7个农转非小区日常物业服务,均由社区便民服务队完成,遇上涉及基建的大事,联盟盟主就会出面筹资金、拉赞助,号召爱心单位参与。

增添休闲座椅、修补路沿、硬化休闲场地路面、翻新公厕、修剪树枝、外墙墙爆裂排危……据柏华社区统计,今年以来,物业服务联盟已筹措社会资金20多万元,链接社会组织和志愿者开展物业服务志愿15场。

编后

基础设施较差,功能不完善,物业费收取困难,这些老旧小区共通的问题使专业物业公司大多不愿进入。

因此,完全依靠市场办法来解决老旧小区物管问题不现实,还需要政府的强力引导和社会的共同参与,这些受追捧的老旧小区物业服务方式就说明了这个道理。

下一步,老旧小区将继续改造升级,编者希望,有更多老旧小区的物业服务也能更上一层楼,让更多住在老旧小区的居民同样感受到物业服务的周到、便捷和舒心。

吃上“方便饭” 洗上“安心澡” 告别“康复难” 社区养老“三助”带来幸福晚年



□本报首席记者 张莎

今年,我市将“老年人照顾服务计划”列入重要民生实事,其中的重要内容就是在城市社区实行养老“三助”——助餐、助浴、助医。

近日,重庆日报记者走进全市首批示范养老服务中心——江北区江北城街道社区养老服务中心,看这家养老综合体如何“花式”宠老人。

为老人配上“营养师”

上午11点半,家住紫御江山小区、81岁的何正芳老人准时“刷脸卡”进入江北城街道社区养老服务中心,熟门熟路走到餐厅,递上会员卡:“还是老规矩,两份午饭,谢谢。”

这天的午饭是粉蒸肉、豆腐干炒肉丝、烧冬瓜、炒莲白、油菜羹汤。工作人员将饭菜细心打包后递给老人,一旁的工作台上还摆着一摞准备外送的饭盒。

何正芳耳聪目明、语言表达清晰,她告诉记者,这里的饭菜荤素搭配好,清淡不油腻,符合老年人的口味。而且,10多块钱就能吃到两荤两素一汤,比自己在家做还实惠。

何正芳与老伴居住在紫御江山小区,周末儿孙回家,她还能打起精神扎进厨房,“忙活出几个大菜”。可孩子们走了,老人做饭的热情也被带走了,“吃什么”“怎么吃”成了两位老人的生活难题。汤、稀饭、小面轮流出现在他们的餐桌上,即便把三餐改成两餐,也让老人劳心劳力。

2018年底,江北城街道社区养老服务中心面向社区老人推出助餐服务,何正芳成为第一批客户。何正芳在中心办了会员卡,平常15元一餐,办卡后13.5元一餐。尽管中心可以送餐上门,她却选择走路5分钟自提,锻炼锻炼腿脚。

“老年人的肠胃挑剔,我们中心有高级营养师设计菜谱,力求清淡软糯。附近许多老人都在这里吃饭,堂食、送餐任他们选择。”养老服务中心负责人告诉记者,高峰时期,他们每天要为老人助餐七八十单,让老人真正享受到“舌尖上”的幸福晚年。

帮老人“澡”回干净

养老服务中心三楼有一间专业助

浴室。助浴室地上铺有防滑地砖,墙上安装了安全扶手。助浴椅上,特制的10个喷头形成水雾可将老人包围。不仅如此,助浴室还有专业护工为老人提供洗澡、按摩服务。

90岁的李莲婆婆由女儿陪伴,刚洗完澡走出助浴室。李婆婆的女儿告诉记者,母亲患有轻微老年痴呆,再加上上年事已高行动不便,每次洗澡都是一次大折腾。最初,几个儿女轮流给母亲洗澡,后来儿女们也步入老年,渐渐力不从心,只能做一些简单的身体擦拭。“曾有邻居略带指责地对我说,你妈妈身上异味重。我心里很内疚,却又无可奈何。”

得知江北城街道社区养老服务中心推出助浴服务,李婆婆一家赶紧把她送来体验,现在每隔一两周就会来一次。

护工周雪梅向记者介绍了为老人洗澡的要点。老人进来前先放热水、打开暖风机,将室温控制在28到30度之间,水温控制在40度左右。洗澡过程中,门要半掩着,保持通风。

养老服务中心相关负责人介绍,中心助浴服务面向所有有需求的老人,收费控制在50元至80元左右。如护工忙不过来,中心还会联系市慈善总会助浴快车上门服务。

做老人的健康“保镖”

“现在咱们抬起左手,我在身边呢,不要怕,大胆一点,进步真快,加油!”午休结束,84岁的杨芳金老人在康复治疗师吴凡的指导下,开始康复训练。

今年初,杨婆婆左手手臂两次骨折,在医院做完手术后,左手仍然活动困难。了解到该中心具备医养结合功能,家人把她送来这里住下,做康复治疗。

吴凡为杨婆婆量身定制了理疗方案:康复按摩20分钟、肩肘关节活动10分钟、艾灸20分钟。理疗结束后,她还给杨婆婆布置了“作业”,自己活动上肢,每天上举外展100下。

目前,杨芳金已在中心做完25次康复治疗,已能自己梳头、喝水、穿衣服。

记者了解到,江北城街道社区养老服务中心配备了4名持证上岗的护士、3名康复治疗师、4名护理员,已为院内院外600多位老年人建立了健康档案。同时,中心和重医附一院一分院、江北区人民医院、五里店卫生服务中心建立了医养结合联盟,医疗条件大幅提升。



八月四日,江北区江北城街道社区养老服务中心,护工正在照顾老人。记者 龙帆 实习生 孙泊远 摄影 视觉重庆

巴南小水电站生态基流问题已全部整改完成



□本报记者 陈维灯 实习生 何星熠

中央第四生态环境保护督察组于5月9日向重庆市反馈督察情况时指出:“重庆市整改方案要求,2017年年底前完成小水电生态基流问题整改。但督察发现,巴南区在制定整改方案时只字不提小水电生态基流整改工作,其境内五布河和一品河29座小水电站,仅4座建成生态基流泄放设施,部分河段减水甚至断流问题依然突出。”针对督察组反馈的问题,巴南区委区政府高度重视,照单全收,并责令相关部门研究制定措施,全力整改。

巴南区水利局副局长周伟介绍,上个世纪七八十年代,为助推地区经济发展,巴南区先后对五布河、一品河等流域,进行了水能资源开发建设,集中建设了一批小水电站。由于当时对小水电站生态流量没有相关要求,部分小水电站放水设施建设不规范,致使水电站下游在秋冬少雨季节,出现了河流减水、脱水现象,严重影响了次级河流水环境质量。

“为切实解决小水电站生态基流下泄不足,巴南区启动实施了五布河、一品河、花溪河流域34座小水电站生态

放水设施改造工程,目前此项工作已全面完成。”周伟介绍,巴南区组建长江经济带小水电清理整改工作领导小组,具体负责小水电站生态基流整改工作的组织实施和统筹推进,组织全区小水电站业主召开小水电生态基流整改工作专题会,就小水电生态基流整改工作进行宣传动员,并组织相关技术人员赴周边区县现场学习生态基流整改经验。

在此基础上,巴南区制定了《巴南区长江经济带小水电清理整改实施方案》,在统筹考虑生活、生产、生态用水的基础上,结合河流、水文特性,开展了小水电站下放最小生态流量计算,形成了《巴南区34座小水电站下放最小生态流量分析计算报告》,对34座小水电站的生态流量进行了逐一核定。

目前,巴南区34座小水电站生态放水设施改造全面完成,并通过了验收复核。同时,为加强对小水电生态基流泄放监管,巴南区对整改后的小水电站建立了长效管理机制,24小时远程监控小水电生态基流泄放工作。巴南区还在每个生态基流泄放设施地设立了公示牌,接收广大群众监督。

经过生态放水设施改造与生态修复,巴南区五布河、一品河流域小水电站提高了水资源利用效率,河流下游减水、脱水的现象得到了有效缓解,河流基本生态用水需要得到了有效保障,对于巴南区次级河流水环境持续改善起到了推动作用。



▲8月12日,永川区胜利路铁桥,以前人车混杂的道路新建了人行道。



8月12日,永川区漂坊坊小区,曾经老旧的社区经过外立面改造后焕然一新(大图)。2019年以来,该区分批启动老旧小区改造提升项目68个、城市“痛点”整治项目65处,截至目前,已先后完成30个和33处,有效改善了市民的居住环境和出行条件,增强了群众的获得感和幸福感。

首席记者 崔力 摄/视觉重庆

住得惬意 行得舒心